

Odborná terminologie

Iveta Hennesmairová



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Výukový materiál zpracován v rámci projektu
EU peníze školám**

*Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Mgr. Iveta Hennesmairová, DiS.
Dostupné z Metodického portálu www.rvp.cz, ISSN: 1802-4785. Provozuje Národní ústav pro vzdělávání, školské
poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků (NÚV).*

- Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0229
- Šablona: III/2
- Č. materiálu: VY_32_INOVACE_80
- Datum vytvoření: 5.8.2013
- Ročník: 2
- Předmět: Hotelnictví a stolničení
- Vzdělávací oblast: Odborné vzdělávání
- Tematická oblast: Hotelová klasifikace

Anotace:

žáci se seznámí s odborným názvoslovím a pojmy z oblasti hotelnictví

Terminologie z ČSN EN ISO ČSN EN ISO 13809

Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři)

Terminologie stanoví definici těchto vybraných terminů:

- **transfer** – přeprava z jednoho místa služeb cestovního ruchu na jiné místo, které může být ukončením těchto služeb anebo počátkem jiné služby cestovního ruchu
- **opce** – smlouva mezi poskytovatelem služeb cestovního ruchu a cestujícím o zamluvení určitých služeb cestovního ruchu, které budou k dispozici pro rezervaci do určitého data

- **storno ze strany cestujícího** – vypovězení smlouvy o zájezdu nebo služby cestovního ruchu cestujícím před využitím služby (podmínky smlouvy o cestování, ubytování a přepravě obvykle obsahují informace o termínech a jejich specifikaci nebo paušální stornovací poplatky)
- **stornovací poplatky** – náklady vzniklé cestujícímu, když zruší cestovní smlouvu (poznámka: obecně aplikovatelné také na objednanou službu cestovního ruchu)

- **nedostavení se k čerpání služby** (angl. **no-show**)
– nedostavení se cestujícího k účasti ve smluvně uzavřených službách
- **storno ze strany poskytovatele služeb cestovního ruchu** – vypovězení cestovní smlouvy poskytovatelem služeb cestovního ruchu před poskytnutím služeb
- **příplatek za jednolůžkový pokoj** – poplatek, který zaplatí cestující za to, že bude ubytovaný sám
- **sezony pro cestování** – časová období, např. hlavní sezona, mezisezona nebo mimosezona, během nichž se mohou měnit ceny v závislosti na poptávce po daných službách cestovního ruchu

- **záloha** – zálohová platba, kterou platí cestující z ceny služeb cestovního ruchu
- **doplatek** – rozdíl mezi zaplacenými zálohami a cenou služeb cestovního ruchu
- **osobní loď** – loď pro přepravu dvanácti nebo více cestujících
- **kajuta** – místnost na lodi, která může být vybavena pro ubytování
- **vnější kajuta** – kajuta s okénkem nebo kruhovým výhledem na vodu
- **vnitřní kajuta** – kajuta bez okénka nebo kruhového výhledu

Pokrmý a nápoje:

- **Kontinentální snídaně** – snídaně obsahující alespoň chléb, máslo, marmeládu anebo džem a horký napoj
- **Rozšířená snídaně** – kontinentální snídaně doplněna o větší výběr pečiva, marmelády anebo džemu, studených nápojů a sýrů, anebo studených masných výrobků
- **Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně)** – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně
- **Anglická snídaně** – rozšířená snídaně doplněna dalšími horkými a studenými pokrmy, v některých zemích je uváděna jako úplná nebo americká snídaně.

Další služby:

- Zařízení pro tělesně postižené – zařízení pro zajištění speciálních potřeb tělesně postižených
- Místnost pro zavazadla – určena místnost, ve které jsou uložena zavazadla hostů
- Lyžárna
- Šatna
- Úschovna kol
- Parkování pro hotelové hosty – garáž, parkoviště
- Praní prádla a chemické čištění
- Valet Service – donášková služba
- Kamerové systémy
- Ostraha objektu

Zařízení pro hosty:

- **Lobby** – lobby je prostor sloužící k odpočinku hostů a místo, kde mohou hoste čekat na poskytnutí hotelových služeb, součástí lobby je recepce, prostor pro usazení hostů, případně možnost podávat občerstvení s možností připojení k internetu a do elektrické sítě
- **Business Centre** – prostor pro zajištění sekretářských služeb hostům

- 
- **Concierge** – informační centrum pro hosty s možností poradenské činnosti v oblasti poskytování lokálních služeb, zajišťující zprostředkování hotelových služeb stejně jako služeb, které hotel nemá ve své nabídce a zajišťují se dodavatelky ze zdrojů mimo hotel

- 
- **Restaurace** – prostor pro podávání jídel a nápojů hostům s možností stravování hotelových i nehotelových hostů, otevřena minimálně na obědy a večeře
 - **Kavárna** – odbytové společensko-zábavní středisko zaměřené na podávání teplých nápojů, alkoholických a nealkoholických nápojů a základní občerstvení hostů
 - **Bar** – odbytové společensko-zábavní středisko zaměřené na podávání alkoholických a nealkoholických nápojů, vybavené barovým pultem a prostorem pro usazení hostů s širokým výběrem nápojů

- **Vinárna** – společensko- zábavní středisko, jehož hlavním zaměřením je podávání vin a drobného občerstvení – může mít také charakter restaurace s rozšířenou nabídkou vin
- **Guest Relations** – hosteska – pracovník pro styk se zákazníkem, zajišťuje komunikaci s hostem jak před příjezdem, tak během jeho pobytu

- **Konferenční a kongresové prostory** – prostory technicky vybavené pro zajištění jednání, konferenci a společenských akcí
- **Recepce / recepce s barem** – prostor pro registraci hosta a vyúčtování při odjezdu, podávání informací a zajištění služeb během pobytu hosta. V některých případech může být součástí recepce Concierge, směnárna a barový prostor.
- **Doplňkový prodej** – prodejna s doplňkovým prodejem předmětů denní potřeby hostů, suvenýrů a dalšího zboží. Někdy bývá tato služba zajištěna recepcí.

- **Halové služby** – zajišťují přepravu a úschovu zavazadel hostů, informační službu a případně službu dveřníka
- **Místnost pro podávání snídaní** – místnost sloužící k podávání snídaní, vybavena prostorem pro usazení hostů, konzumaci snídaní a dle charakteru podávané snídaně (a la carte nebo buffett) dále vybavena potřebným zařízením (nabídkové stoly apod.)

- **Room Service – Etážová služba** – služba donášky jídel a nápojů a la carte na pokoj
- **Televizní místnost** – společná místnost nebo prostor pro hosty určeny pro sledování televizních programů nebo videa
- **Místnost na čtení (čítárna)** – oddělena společná místnost nebo prostor pro hosty výslovně určeny pro čtení
- **Salonek** – společná místnost nebo prostor určeny pro sezení hostů

- **Knihovna** – společna místnost nebo prostor, ve kterem jsou
- pro hosty k dispozici knihy anebo jina media pro zapůjčení
- nebo k nahlednutí
- **Herna** – společna místnost nebo prostor poskytující hostům
- výběr her
- **Denní místnost pro děti s odborným dohledem**
– zvláštní
- místnost nebo prostor, ve kterem jsou děti pod stáým dohledem
- odpovědne osoby

Použité prameny a literatura:

- MATZ Reinhold, GRUENER Herman a KESSLER Thomas. *Restaurace a host*, EUROPA – SOBOTÁLES CZ., Praha 2008, ISBN 978-80-86706-18-4
- RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Ostrava: Key publishing, 2009, ISBN 978-80-7418-028-6.
- ČERNÝ, Jiří. *Moderní hotel*. Úvaly: Ratio, 2004, ISBN 80-86351-07-6.
- KŘÍŽEK, Felix. *Moderní hotelový management*. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3868-0.
- AHR ČR. *OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE* [online]. [cit. 1.8.2013]. Dostupný na WWW:
http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.hotelstars.cz%2F%3Fdo%3Dmethodology&ei=qwH6UcWnCMfEswbh44HwDg&usg=AFQjCNFD_nWXi7GiDb_vBTchZwleWbothg&sig2=V8xl0_hgl_luoDEAewt1rQ&bvm=bv.50165853,d.Yms